

68 Serviços de Proximidade

Em 2020 mantiveram-se os esforços de **expansão dos serviços** da APAV, através da sua rede de **Gabinetes de Apoio à Vítima e Pólos de Atendimento em Itinerância**. A APAV diversificou a forma de chegar às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as, através da sua rede nacional:

19 Gabinetes de Apoio à Vítima® e 31 Pólos de Atendimento em Itinerância: Lisboa, Porto, Braga, Coimbra, Cascais, Vila Real, Santarém, Setúbal, Faro, Tavira, Portimão, Albufeira, Loulé, Ponta Delgada, Odivelas, Paços de Ferreira, Oeiras/Bairro dos Navegadores, Alto Alentejo Oeste - Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel -, Lezíria do Tejo - Almeirim, Alpiarça, Azambuja, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Golegã Rio Maior e Salvaterra de Magos -, Algarve - Albufeira, Alcoutim, Castro Marim, Lagoa, Olhão, São Brás de Alportel, Silves e Vila Real de Santo António -, Douro - Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Santa Marta de Penaguião.

das **três sub-redes** de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (**CARE**), familiares e amigos de vítimas de homicídio e de terrorismo (**RAFAVHT**) e vítimas migrantes e de discriminação (**UAVMD**).

Rede de **Casas de Abrigo**

Sistema Integrado de Apoio à Distância (SIAD), o qual integra também, a **Linha de Apoio à Vítima - 116 006** - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime e a **Linha Internet Segura**.

Mais de 66.000 atendimentos

Sendo 2020 um ano completamente atípico, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima ultrapassou as dificuldades encontradas e conseguiu superar-se face ao ano anterior. Com um total de **66.409 atendimentos** a cidadãos vítimas ou não de crimes para esclarecimento de informações e outros assuntos, apoiou um total de **13.154 vítimas**, tendo estas sido alvo de mais de **16.000 crimes e outras formas de violência**.

Mais de 13.100 vítimas apoiadas

O SIAD revelou-se particularmente essencial e decisivo num ano marcado pela **COVID-19**, onde o recurso às **novas tecnologias de informação se mostrou a chave mestra para o contacto e pedidos de apoio**. Com a conseqüente introdução do Plano de Contingência Coronavírus (COVID-19), foi determinado o encerramento dos serviços presenciais, a

redução da equipa a um número mínimo de colaboradores e a realização dos atendimentos a vítimas de crime, seus familiares e amigos a partir de casa, em regime de teletrabalho. A supervisão foi assegurada à distância através de telefone e videochamada. Nos meses de **março** e **abril**, durante o primeiro confinamento obrigatório, o SIAD, na sequência dos atendimentos realizados, procedeu a um **elevado número de denúncias e sinalizações** de situações maus-tratos a crianças, violência doméstica e violência contra pessoas idosas. Neste período, contabilizaram-se 33 denúncias/sinalizações, uma média de uma diligência por dia.

SIAD: recurso ímpar no âmbito da COVID-19 Mais de 6.700 atendimentos no âmbito da Rede CARE

Este foi também um ano em que se iniciou a fase de teste de **alargamento do horário até às 22h00** e entrou em vigor o **Horário Unificado de Atendimento Telefónico da APAV**. Entre janeiro e dezembro foram recebidas no SIAD **8.612** chamadas, **4.789** chamadas foram recebidas através do 116 006 (número da LAV) e 3.823 chamadas reencaminhadas de GAV. Uma média estimada de **33 chamadas por dia**.

Expansão territorial: Algarve, Alto Alentejo Oeste, Douro e Lezíria do Tejo

Destaque ainda para a importância da **Linha Internet Segura (LIS)**, fruto da integração da APAV no Centro Internet Segura, que implica a Gestão Operacional nas vertentes Helpline (prestação de apoio a vítimas de cibercrime, bem como aconselhamento a utentes na adoção de comportamentos seguros na utilização da Internet) e Hotline (disponibilização de uma plataforma de denúncia de conteúdos ilegais disponíveis na Internet, nomeadamente pornografia infantil, apologia à violência e ao racismo). Nesta última vertente e decorrente da já cooperação profícua entre as entidades, no dia 23 de janeiro, foi assinado um protocolo de cooperação entre a APAV e a Polícia Judiciária com o objetivo de definir procedimentos próprios relativos à partilha de informação e cooperação entre a Polícia Judiciária e a Linha Internet Segura. Desde janeiro até dezembro de 2020 a APAV na LIS recebeu um total de **1.092 contactos**, tendo sido **332 chamadas através da Linha Internet Segura** e **760 denúncias de conteúdos ilegais**.

Linha Internet Segura

Centro Temporário de Acolhimento de Emergência (CTAE): 195 mulheres e crianças

No que à **sub-rede especializada de apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual - Rede CARE** - diz respeito, o ano de 2020 foi, apesar das restrições colocadas pela pandemia, de muita atividade.

Rede CARE: apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual

A APAV encetou esforços para prolongar e aprofundar o trabalho desenvolvido por esta Rede.

15.º aniversário UAVMD

Assim, a Rede CARE mantém-se fisicamente **presente em dez cidades**: Porto, Braga, Coimbra, Santarém, Ponte de Sor, Lisboa, Setúbal, Faro, Ponta Delgada e Funchal.

Em 2020, a Rede CARE realizou um **total de 6.731 atendimentos**, na sua maioria a crianças e jovens vítimas de violência sexual, mas também junto daqueles/as que careceram de apoio por causa do/a seu/sua familiar ou amigo/a que foi diretamente alvo de um crime.

Os últimos anos têm sido caracterizados pela qualificação e expansão dos serviços de proximidade da associação. Foram quatro as regiões nas quais esta ação se focou: **Algarve, Alto Alentejo Oeste, Douro e Lezíria do Tejo**.

Esta expansão esteve também integrada na estratégia de territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica e plasmada na Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação (ENIND) Portugal + Igual.

No que diz respeito ao acolhimento, a APAV **acolheu e apoiou um total de 90 utentes (mulheres e suas crianças) em acolhimento prolongado e um total de 84 utentes (mulheres e suas crianças) em acolhimento de emergência**.

Em abril, foi inaugurado um **Centro Temporário de Acolhimento de Emergência para mulheres vítimas de violência doméstica**. Trata-se de um equipamento provisório, com capacidade até 30 pessoas para funcionar durante 3 meses: abril, maio e junho, extensíveis por mais 3 meses: julho, agosto e setembro. Continuou a funcionar até ao final do ano de 2020.

Resultado de uma colaboração com o Ministério da Saúde, o equipamento possui um Posto de Rastreio de COVID-19, que dispõe de quartos de espera e de confinamento para as mulheres e dependentes que entram no Centro, caso se revele necessário. Começou a funcionar no dia 6 de abril e, até ao dia 31 de janeiro, acolheu **195 mulheres e dependentes**.

Em 2020 assinalaram-se os **15 anos da Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação**, que iniciou o seu trabalho em 2005. O percurso é já longo e a importância do trabalho desenvolvido, reflecte-se no conhecimento técnico adquirido, nos procedimentos e boas-práticas desenvolvidos e partilhados através das múltiplas parcerias

estabelecidas, nos vários projectos concretizados com sucesso mas, sobretudo, no número crescente de vítimas de crime, seus familiares e amigos, que ao longo dos anos procuraram o apoio das estruturas da REDE UAVMD.

*Comemoração do
30.º aniversário
da APAV*

*Apoio no âmbito
do FES da Câmara
Municipal de
Lisboa*

Os resultados do empenho da equipa, traduziram-se nos números de pessoas apoiadas no período e apreço - 185 pessoas migrantes vítimas de crime e/ou vítimas de formas de violência específicas da intervenção desta unidade. A complexidade e continuidade do apoio prestado a cada uma das vítimas, traduziu-se na clara superação dos objetivos quanto ao número de atendimentos, tendo a UAVMD efectuado, desde Junho a Dezembro, 902 atendimentos, follow-ups e diligências de apoio.

Na totalidade, no ano de 2020 a Rede UAVMD apoiou **473 pessoas migrantes**, refugiadas ou estrangeiras com outro estatuto em Portugal, vítimas de crime ou de violência e pessoas vítimas dos crimes de tráfico de seres humanos, mutilação genital feminina e violência discriminatória, através de **2.183 atendimentos**, follow-ups e diligências.

Prémio APAV

CAP Sul

Formação APAV

O **Centro de Acolhimento e Protecção (CAP SUL)** visa promover uma intervenção qualificada e humanizada direccionada às mulheres vítimas de tráfico de seres humanos acompanhadas ou não de crianças, contribuindo para uma maior cobertura geográfica no país de estruturas de acolhimento temporário para vítimas de tráfico de seres humanos, tendo a capacidade de 8 vagas. Entre o dia 1 de Janeiro de 2020 e o dia 31 de Dezembro de 2020, o Centro de Acolhimento e Protecção (CAP SUL) apoiou em valência de acolhimento 10 vítimas.

Para fazer face às medidas de contenção e mitigação da COVID-19, desde o primeiro momento que nos **mantivemos operacionais**, com a necessária adaptação aos tempos e desafios, através do reforço do apoio à distância e algumas oportunidades de cumprir a missão e afirmar a **APAV como resposta incontornável em situação de calamidade**. A continuidade de todas as respostas e serviços, a flexibilidade e adaptação ao contexto, **muito deveu a cada colaborador/a, a cada voluntário/a, a cada estagiário/a, a cada um e a todos/as** que, coletivamente trabalharam em prol de uma missão, que é sentida como maior do que cada um de nós.

*APAV assegurou
informação durante
a pandemia
através de cursos
para pessoas com
incapacidade
visual ou auditiva*

*Projeto Portugal
Mais Velho*

No ano de 2020, a APAV **comemorou 30 anos de existência**. Ao longo de três décadas, a instituição transformou desafios em oportunidades, **traçou um caminho de esforço e perseverança**, consolidou-se como voz ativa na sociedade contribuindo para o seu equilíbrio e pacificação e tornou-se mais ágil e responsável na construção de uma **sociedade portuguesa democrática mais justa e solidária**.

*Sistema de Gestão
da Qualidade sem
qualquer não
conformidade*

Este trabalho só é possível e só faz sentido com a **participação de todos e de todas**. A APAV reconhece o contributo daqueles e daquelas que fazem da instituição a sua causa: dos parceiros de longa data àqueles que todos os dias se juntam à nossa missão, dos/as Colaboradores/as aos cerca de 300 Voluntári@s - a verdadeira força motriz da APAV. A APAV acredita no reconhecimento dos contributos para a melhoria do trabalho desenvolvido no âmbito da defesa dos direitos das vítimas de crime.

Neste ano em que celebra 30 anos de existência, instituiu-se o **Prémio APAV**, que teve como o objetivo distinguir a/s pessoa/s singular/es ou coletiva/s que se destacaram na defesa e na promoção dos fins, missão e visão da Associação.

*APAV no Bairro
dos Navegadores*

A Formação APAV executou **156 formações** com a duração total de **3.680,3 horas**, com **1.431 formandos/as**, e **1.071 outras atividades/ eventos** com a duração total de **1.330,1 horas**, com mais de **25.613** participantes.

O **acesso a informação** é um dos mais importantes direitos das vítimas de crimes, uma vez que só uma vítima devidamente informada pode participar ativamente no processo e exercer cabalmente os seus direitos. Esta premissa ganha ainda mais significado quando aplicada a grupos particularmente vulneráveis, como as pessoas com incapacidade visual ou auditiva.

*Protocolo com a
Câmara Municipal
de Almada*

O **projecto Infovítimas Inclusivo** teve precisamente como objetivo facultar às pessoas com incapacidade visual ou auditiva vítimas de crimes informação sobre os seus direitos e formas de os exercer adaptada às suas necessidades, através do desenvolvimento de ferramentas e funcionalidades no website infovitimas.pt, contribuindo para a superação das consequências da vitimação de que foram alvo.

Em Janeiro de 2019 teve início o **projeto Portugal Mais Velho**, desenvolvido pela Associação com o apoio da **Fundação Calouste Gulbenkian**. Este projeto, com a duração de 18 meses, debruçou-se sobre a **violência contra pessoas idosas** e as atuais respostas a este fenómeno. Foi publicado o Relatório Portugal Mais Velho e organizou-se do Seminário final do projeto, transmitido online.

No que diz respeito à manutenção do **Sistema de Gestão da Qualidade da APAV**, 2020 foi pautado por uma série de adaptações. Apesar das atuais condicionantes, realizou-se uma auditoria externa que permitiu a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, sem qualquer não conformidade registada. Paralelamente ao Sistema de Gestão da Qualidade, decorreu o programa interno de monitorização da APAV. Este teve como objetivo a revisão de todos os processos iniciados e intervencionados entre 1 de janeiro de 2020 e 31 de março de 2020, para aferir do cumprimento de procedimentos e correto preenchimento das informações na PLAGA. A análise foi feita com uma amostra representativa dos processos trabalhados em cada GAV/UO, com um grau de confiança de 95% e margem de erro de 10%. Assim, foram analisados 1.543 processos de apoio.

No âmbito das Parcerias e da ligação da APAV à Sociedade, importa realçar o início do **Projeto "APAV no Bairro dos Navegadores"**, financiado pela Câmara Municipal de Oeiras, no que concerne a sua política de apoio às organizações sociais e de promoção das respostas a vítimas de violência e de crime, que visa o **atendimento e apoio especializado a vítimas de todos os crimes e a sensibilização da comunidade** para os vários tipos de criminalidade e de violência nas vertentes de prevenção e apoio. O protocolo de colaboração foi celebrado no dia 7 de Outubro entre a Câmara Municipal de Oeiras e a APAV, em cerimónia pública.

No final de dois mil e vinte foi também possível a concretização do Protocolo de Colaboração com a Câmara Municipal de Almada, com vista à instalação do **Gabinete de Apoio à Vítima de Almada**, cuja abertura se perspectiva no primeiro trimestre de 2021. Estaremos assim um passo mais próximos das vítimas de crime, seus familiares e amigos/as.

Prémio APAV para a Investigação

O **Prémio APAV para a Investigação** é uma iniciativa que se destina a premiar trabalhos de investigação sobre temas ou problemas relacionados com a missão da Associação e foi promovido pela APAV com o apoio da Fundação Montepio. A vencedora da sexta edição do Prémio APAV para a Investigação foi Ana Sofia Ferreira, com o trabalho “Análise linguística forense das Fichas de Avaliação de Risco em situações de violência doméstica”, que resulta da dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Linguística, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, no ano em que completa 30 anos e no cumprimento da sua missão de apoiar as vítimas de crime, seus familiares e amigos, fez um **importante balanço do estado atual de implementação dos direitos das vítimas** no nosso país, promovendo no Seminário **Os Direitos das Vítimas: desafios e compromissos para a XIV Legislatura**, que se realizou no dia 18 de fevereiro no Auditório António de Almeida Santos do Novo Edifício da Assembleia da República

Projetos Europeus em curso

O **reforço da participação da APAV a nível europeu e internacional** concretizou-se na presença da APAV em diversos eventos e efemérides celebradas ao longo do ano, bem como no estabelecimento de parcerias e partilha de boas práticas com stakeholders europeus e internacionais, que se materializou quer em parcerias formais para o desenvolvimento de projetos conjuntos quer num programa de intercâmbio com outra organização de apoio à vítima Europeia. Realce para os projetos COUNTER@CT: prevenção e combate à radicalização online, ROAR: empoderamento das vítimas de cibercrime, PROVICTIMS: o Papel do Ministério Público na Promoção dos Direitos das Vítimas e WITH YOU: acompanhamento a vítimas e testemunhas no sistema de justiça. O êxito dos materiais informativos Infovítimas, considerados melhores práticas europeias, motivou a criação de um novo projeto que visa dar continuidade ao esforço de promoção do direito a informação das vítimas de crime na União Europeia: o INFOVITIMAS III, com início no final do ano em apreço. O novo projeto versa conteúdos informativos criados em 5 novos países (França, Grécia, Irlanda, Itália e Lituânia).

Tomada de Posse para o Quadriénio 2020-2023

A vida Associativa ficou marcada no início do ano pela **Tomada de Posse para o Quadriénio 2020-2023 dos novos órgãos sociais**. A atual composição dos órgãos sociais procurará capacitar, qualificar e robustecer a APAV para os exigentes desafios dos tempos presentes e futuros, da expansão, das exigências do quadro europeu dos direitos da vítima

de crime, de forma a tudo fazer para que a APAV reforce a sua posição cimeira de referência no Apoio à Vítima na sociedade portuguesa. Na cerimónia de Tomada de Posse, ao dia 10 de janeiro, estiveram presentes os membros da Assembleia Geral, Direção e Conselho Fiscal. **Álvaro Laborinho Lúcio** tomou posse como **presidente da Mesa da Assembleia Geral**; e consequentemente empossou **João Lázaro** como **presidente da Direção** e **Manuel António Ferreira Antunes** como **presidente do Conselho Fiscal**.

Sendo o Voluntariado a principal força motriz da APAV, em 2020, a Associação concedeu particular atenção à visibilidade da gestão de voluntariado, através da capacitação das/os gestoras/es de voluntariado. Procurou-se ainda fomentar uma maior relação proximidade entre os Serviços de Sede e as/os voluntárias/os. Durante o ano de 2020 a APAV contou com um total de **323 Voluntárias/os**.

323
Voluntários/as

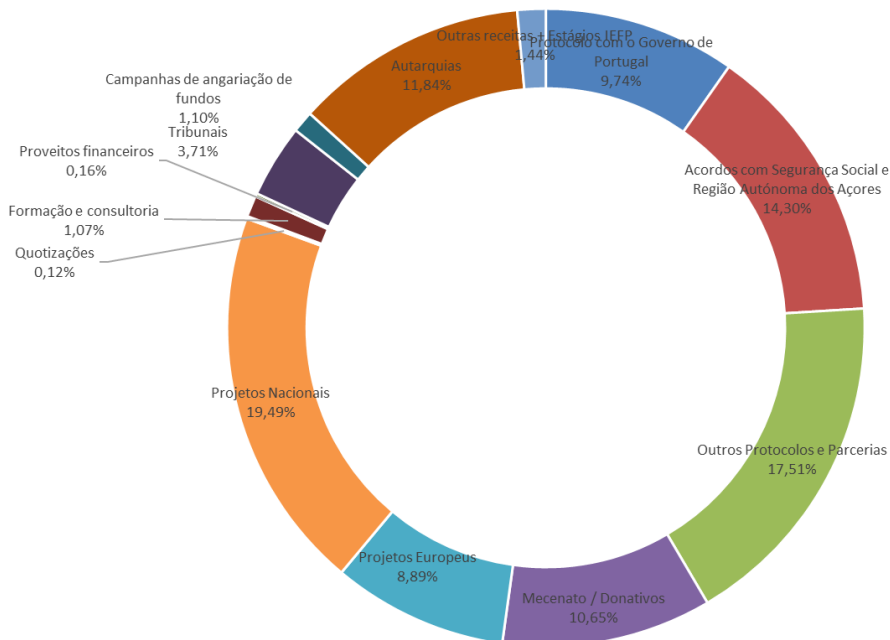
Ao longo deste segundo semestre de 2020, continuamos a braços com pandemia COVID-19, o que teve um **impacto já sentido quer ao nível da angariação de fundos** (novos doadores/parcerias), quer ao nível da manutenção dos **donativos** regulares. No entanto, a APAV **manteve importantes parcerias**, com as quais foi possível dar continuidade à sua missão de proteção e apoio a vítimas de todo o tipo de crimes, suas famílias e amigos/as que diariamente procuram os seus serviços. E várias ações propostas por pequenas empresas que se identificam com a causa e espontaneamente quiseram ajudar.

Angariação de fundos

O ano em apreço foi caracterizado pela continuação da **gestão criteriosa dos recursos** materiais e humanos disponíveis. Desta forma, foi possível, no âmbito do quadro financeiro existente, manter um ritmo elevado de atividades e projetos desenvolvidos, quer a nível central (da Sede), quer nos **68 serviços de Proximidade**, tendo em conta a limitação de recursos humanos e financeiros disponíveis face à dimensão das atividades. No seguimento do modelo anteriormente adotado, com este relatório de gestão procede-se à apresentação do balanço da atividade da APAV em 2020 cumprindo, como sempre, a sua obrigação de prestar contas às comunidades locais, regionais e nacional e aos seus vários stakeholders, com destaque para os Ministérios signatários do Protocolo. De uma forma geral podemos dizer que as **atividades e metas traçadas foram alcançadas, respondendo assim positivamente aos objetivos propostos para 2020**.

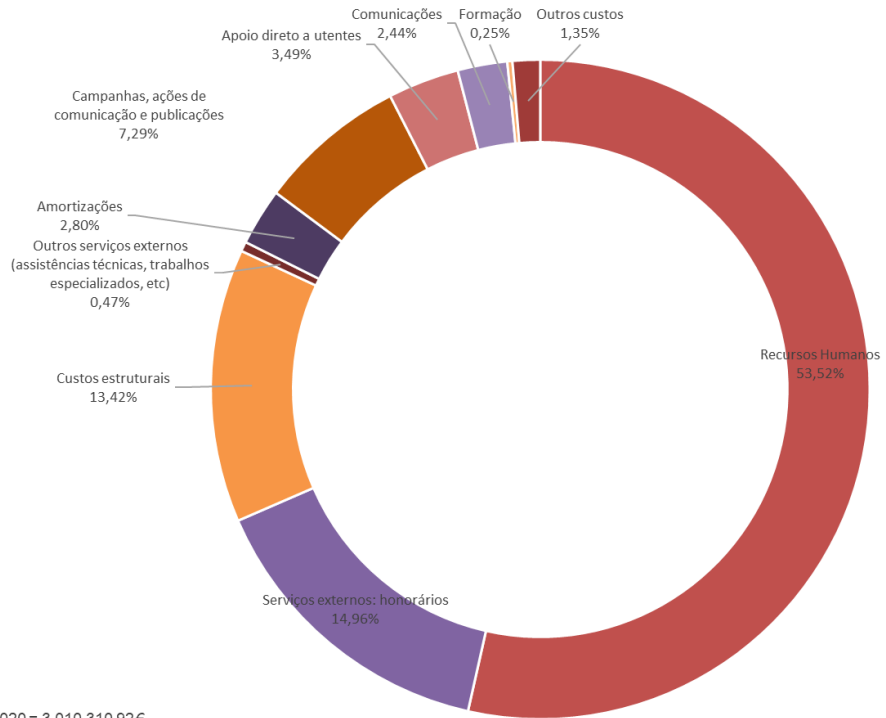
Objetivos anuais alcançados e ultrapassados

**Receitas
 2020**



receitas 2020 = 3.336.757,29 €

**Despesas
 2020**



despesas 2020 = 3.010.310,92€